



Главное управление по образованию Брестского облисполкома

**Учреждение образования  
"Барановичский государственный  
профессионально-технический  
колледж сферы обслуживания"**

**Учебный предмет**  
**"Производственное обучение"**

**Менеджмент**  
**в страховании**



**Барановичи**

Составитель: Дубень Н.М., мастер производственного обучения

Рекомендуется для использования на занятиях производственного обучения при изучении раздела «Маркетинг в страховании» учащимися по специальности 3-25 01 34 Страховое дело.

**Рекомендовано к изданию экспертным советом Барановичского ГПТК СО**

**©БГПТК СО**

## **Информация по теме**

### **«Менеджмент в страховании»**

Термин «менеджмент» (англ. management) означает «управлять, рационально вести хозяйство». Он объединяет понятия «система управления», «условие управления», «теория управления», «заведование», «организация». Иначе говоря, **менеджмент** — это совокупность принципов, методов, средств и форм управления производством, страховой, туристской и другой деятельностью с целью повышения эффективности их работы и увеличения прибыли.

Это понятие возникло от фигуры менеджера как наемного управляющего, специалиста по управлению, основными чертами которого являются компетентность, чувство правды, ответственности и умение рисковать, энергичность и коммуникабельность, высокая работоспособность и достоинство.

**Менеджер** — это организатор бизнеса, владеющий навыками эффективного управления предприятием, фирмой, туристской и страховой организацией в условиях рыночной экономики.

Следует отметить, что хотя менеджмент представляет собой неременное условие рационального управления деятельностью страховых, туристских, банковских, коммерческих, производственных и других структур и организаций, в целом его нельзя отождествлять только с управленческой деятельностью. Он включает более широкую систему мер по изучению, анализу, планированию, прогнозированию и формированию экономического, а также страхового рынка. Менеджмент играет ключевую роль в создании атмосферы делового партнерства, коллективной ответственности за принятие важных решений и рисков.

**Главная обязанность менеджера** в условиях неопределенности — не избегать риска (кто не рискует, тот не имеет высокой прибыли), а, предвидя его, снизить возможные негативные последствия до минимального уровня, а то и вообще исключить.

**Характерной особенностью страхового рынка является непредсказуемость возможного результата, т. е. его рисковый характер.**

Целенаправленные действия по ограничению риска в системе страховых отношений носят название управление риском или **риск менеджмента**.

**Использование риска менеджмента в страховании включает три основные позиции:**

1. выявление последствий деятельности экономических субъектов в ситуации риска;
2. умение реагировать на возможные отрицательные последствия этой деятельности;
3. разработка и осуществление мер, при помощи которых могут быть нейтрализованы или компенсированы вероятностные негативные результаты предпринимаемых действий.

**Содержательная сторона риска менеджмента в страховании включает следующие основные этапы:**

1. подготовительный этап риска менеджмента, который предполагает сравнение характеристик и вероятностей риска, полученных в результате анализа и оценки риска;
2. выбор конкретных мер, способствующих устранению или минимизации возможных отрицательных последствий риска.

Одним из вариантов, позволяющих своевременно реагировать на отрицательные последствия деятельности в ситуации риска, служит специально разработанный ситуационный план, в котором содержатся предписания, что должно делать лицо, реализующее рисковые решения, в той или иной ситуации и каких последствий следует ожидать. Тем самым ситуационные планы являются средством уменьшения неопределенности и оказывают положительное воздействие на деятельность субъектов в условиях рынка.

Осуществляя риск менеджмента, особое внимание необходимо обращать на правовой аспект управления, включающий различного рода законные и подзаконные акты (нормативные документы).

**Эффективность риска менеджмента** во многом зависит от степени вовлечения менеджера в процесс управления: чем меньше степень вовлечения человека в события и чем меньше он знает о последствиях своих решений, тем больше он склонен принимать решения с риском отрицательного результата.

Неодинаковая оценка людьми фактического риска отмечается многими исследованиями: вероятности одних и тех же событий одними людьми переоцениваются, другими, наоборот, недооцениваются.

Естественно, возникает вопрос: почему же?

Можно выделить **основные причины неодинакового восприятия людьми объективно существующей величины риска:**

1. Расхождение между объективно существующей величиной риска и ее субъективным восприятием (например, люди, как правило, переоценивают опасность тех событий, о которых чаще сообщается в средствах массовой информации, и наоборот).

2. Восприятие риска зависит от методов передачи информации (например, опасность риска от авиакатастроф и от вождения автомашин в нетрезвом состоянии может недооцениваться, если сообщать только статистические данные, и переоцениваться, если приводить конкретные, наиболее страшные случаи).

3. На восприятие риска существенное влияние оказывает отсрочка возможных последствий (например, при оценке риска вреда от курения возможные опасности отдалены во времени: жизнь курящих примерно на 6 лет короче жизни некурящих. Поэтому, несмотря на то что на Земле ежегодно умирает 1,5 млн человек от болезней, спровоцированных курением, объективно существующая опасность заболеваний от курения многими недооценивается).

4. Наличие ложных сведений, информации приводит к неправильной оценке действительного риска.

**Система менеджмента риска включает в себя следующие основные элементы:**

1. выявление расхождений в альтернативах риска;
2. разработка планов, позволяющих оптимальным образом действовать в ситуациях, связанных с риском;
3. разработка конкретных рекомендаций, ориентированных на устранение или минимизацию возможных негативных последствий;
4. подготовка к принятию подзаконных и нормативных актов;
5. учет и анализ психологического восприятия рискованных решений и программ.

Практика менеджмента выработала следующие **четыре метода управления риском:** упразднение, предотвращение потерь и контроль, страхование, поглощение.

**Упразднение** заключается в попытке упразднения риска. Для туриста это означает, что не следует курить, летать самолетами, т. е. нужно жить по принципу Премудрого пескаря — не высовываться из норки. Для фирмы, АО и других объединений это означает: не брать кредит, не строить ларьки, не играть на бирже и т. п. Главный недостаток этого метода состоит в том, что упразднение риска, как правило, упраздняет и часть смысла жизни человека, а для фирмы, АО и других хозяйствующих субъектов — возможного дохода, прибыли.

**Предотвращение потерь и контроль** означают уберечь себя, фирму, АО от случайностей: проводить противопожарные мероприятия, следить за своим имуществом во время турпоездки, строго следовать предлагаемому туристскому маршруту и др.

**Страхование** с позиций рынка менеджмента означает процесс, при котором отдельные туристы или группы туристов вкладывают определенные средства (страховые взносы) в страховые компании, а в случае непредвиденных потерь (ущерба их имущественным интересам) получают определенную договором страхования компенсацию в виде страховых выплат.

**Поглощение** состоит в признании ущерба без возмещения его посредством страхования. Зачастую — это риск, вероятность которого достаточно мала.

**Процесс управления риском может быть разбит на пять этапов:**

1. определение цели;
2. выяснение риска;
3. оценка риска;
4. выбор метода управления риском;
5. оценка результатов.

**Определение цели.** Для туриста — это забота о хорошем состоянии здоровья, благополучная реализация турпутешествия или шоп-тура, обеспечение страховой защиты своей жизни, здоровья, имущества и т. п. Для туристско-экскурсионных организаций (туроператора, турагента) главной целью является обеспечение сохранности и выживаемости при непредвиденных обстоятельствах: стихийных бедствиях, пожарах, ограблениях и т. п.

**Выяснение риска** выражается в осознании риска туристом, туристско-экскурсионной организацией, страховой компанией и т. п. Осознание риска, как правило, опирается на статистическую практику (сколько страховых случаев приходится на сколько туров, человек и т. п.; какие страховые случаи и по каким видам страхования и т. д.).

**Оценка риска** — определение вероятности наступления страхового случая и величины возможного ущерба.

**Выбор метода управления риском** — предотвращение потерь, контроль, страхование, поглощение. На практике встречаются использование одновременно нескольких методов управления риском, осуществление управления риском, т. е. применение выбранного метода: например, если методом управления выбрано страхование, то следующий шаг — оформление договора страхования.

**Оценка результатов** — это анализ и оценка процесса управления данным риском (его положительные и отрицательные стороны, доходы и убытки, планы на будущее).

В условиях рынка централизованное планирование не является главным инструментом регулирования хозяйственной деятельности, поскольку экономическое равновесие достигается за счет функционирования рыночных структур.

**Процесс планирования как элемент менеджмента включает в себя следующие этапы:**

1. выбор цели;
2. оценка доходов и затрат, связанных с реализацией того или иного пути достижения цели;
3. последовательность действий для выполнения плана;
4. проверка и оценка плана.

**В настоящее время в страховании применяются следующие методы планирования:**

1. балансовый,
2. нормативный,
3. программно-целевой,
4. экономико-математическое моделирование.

План страховой организации по своей сущности представляет собой плановый баланс доходов и расходов (финансовые результаты и их использование). Особо важное значение в страховом деле принадлежит нормативному методу планирования в связи с особенностями построения страхового тарифа. При разработке программно-целевого плана в первую очередь учитываются обеспечение финансовой устойчивости страховой организации, расширение ассортимента видов услуг и др. С помощью экономико-математического моделирования проводится анализ динамического ряда чисел действующих договоров страхования в предплановом периоде с целью выявления тенденции развития и дальнейшей ее экстраполяции. Полученные данные корректируются с учетом возможных изменений в будущем.

Однако следует иметь в виду, что при любом из перечисленных методов планирования особое внимание менеджера должно быть уделено активности поступления страховых взносов, которые представляют собой первичный доход страховщика, т. е. финансовую базу для всей последующей деятельности страховой организации.

Таким образом, **планирование в страховании** — это попытка предвидеть создание страхового фонда как косвенного показателя экономического потенциала страны, эффективности экономики, которая, в свою очередь, определяет величину создаваемого национального дохода — источника страховых платежей; жизненного уровня населения как главного фактора личного и имущественного страхования. **При этом следует иметь в виду, что объем платежей находится в прямой зависимости и от количества договоров, и от количества видов страхования, определяемых потенциальными страхователями.**

В связи с изложенным, план поступления страховых взносов можно рассматривать не только как управленческий план производителя страховых услуг, отражающий их объем, качество и ассортимент, но и как план состояния и движения страхового фонда — его величины и структуры.

Не менее важным элементом, чем планирование страховой деятельности, является ее **прогнозирование**. При становлении рыночной экономики в нашей стране прогнозирование развития страховых операций становится особенно актуальным. **Прогноз** — это вероятностная, но с высокой степенью достоверности оценка будущего состояния страховой организации, основанная на априорных сведениях ее развития и состояния. **Цель прогноза** — выявить главные закономерности и тенденции страховой деятельности данной организации. Современной наукой достаточно широко разработаны общетеоретические экономико-математические методы и модели прогнозирования и управления в различных отраслях с проведением расчетов на ЭВМ. **Важная задача менеджера по страхованию** — овладеть в достаточной степени этими методами с целью дальнейшего их использования в своей практической работе.